

publicado no *Fórum Brasileiro de Segurança Pública* (<http://www2.forumseguranca.org.br>)

[Início](#) > Policiais fazem mediação de conflitos

Policiais fazem mediação de conflitos

Criado 18/02/2009 - 17:40

Foi através da busca de aprimoramento profissional que o delegado de polícia Anderson Alcântara Silva Melo decidiu colocar em prática, na Delegacia Regional Leste, em Belo Horizonte, onde atua, práticas de Justiça Restaurativa. A inovação se deu em meio às rotinas da Polícia Civil, que é encarregada de apurar crimes, contravenções e toda e qualquer atitude que coloque em risco a segurança e a paz social.

Uma equipe formada por quatro agentes de polícia com formação em Direito e Psicologia foram deslocados de suas atividades rotineiras e foram treinados em técnicas de mediação de conflitos, um dos modelos de processo restaurativo.

Nasceu assim o Projeto Mediar, que está no seu terceiro ano de vigência e cujo objetivo é implantar nas delegacias regionais da Polícia Civil de Minas Gerais a busca de soluções pacíficas de conflitos através da técnica de mediação.

A Justiça Restaurativa, por ser um novo paradigma na área de resolução de conflitos, não possui uma única definição. Segundo Melo, o conceito pode ser entendido como "qualquer processo no qual a vítima e o ofensor e quaisquer outros indivíduos ou membros da comunidade afetados por um crime participam ativamente na resolução das questões oriundas do crime, geralmente com a ajuda de um facilitador, o que é o caso da mediação", explica.

De acordo com Melo, a ideia do projeto era modificar o comportamento policial através de uma mudança de atitude dentro da própria delegacia. "Quando se altera a prática, muda-se também o comportamento das pessoas", aposta o delegado. "Nós começamos pela prática. À medida que íamos fazendo os atendimentos dos casos, íamos estudando as técnicas de mediação", conta.

A iniciativa rendeu frutos rapidamente. Quatro meses após a implantação do projeto, a delegacia teve uma redução de 45% no número de ocorrências lavradas. Em 2008 a redução não foi tão drástica, mas nem por isso menos significativa. Das 4.788 reclamações, 506, ou seja, 11% dos casos, não geraram abertura de inquérito policial.

Para Ellen Santos de Carvalho, psicóloga e gerente do projeto Mediar, os números são animadores. "A tendência dos números após o boom da implantação era mesmo cair um pouco, não fosse assim, teríamos acabado com o crime em três anos de projeto, o que não é possível", brinca. "Mas a mediação produz um efeito multiplicador. A gente percebe que quando um caso é mediado, outros crimes são evitados", explica.

Surpresa

Surpresa foi o que Vanessa Paulina de Jesus, auxiliar de serviços gerais, disse ter sentido quando sentou para conversar com uma das agentes policiais mediadoras na delegacia. Ela foi chamada por carta para comparecer ao Mediar: uma vizinha tinha ido à delegacia lavar uma ocorrência acusando-a de ter furtado telhas de sua casa, mas acabou optando pela mediação.

"No princípio fiquei assustada. Receber uma carta da Polícia Civil me fez pensar o que eu tinha feito de errado. Mas depois entendi que poderia conversar com a vizinha e resolver o problema", conta Vanessa.

O procedimento para se chegar ao atendimento de mediação na delegacia é simples mas requer uma análise prévia. Isto porque nem todo conflito pode ser mediado. Segundo o delegado Melo, os casos mais indicados ao uso da técnica são aqueles que envolvem relações de continuidade.

"Ou seja, relações em que as pessoas envolvidas num dado conflito ou controvérsia se conheçam ou que já tenham uma certa convivência", explica. Melo acrescenta que não há exigência de que o fato trazido à delegacia seja considerado um ilícito penal. "A finalidade é evitar o agravamento desses fatos, e principalmente, que estes se transformem em graves delitos ou grandes tragédias sociais", diz.

A mediação pode ser aplicada também em infrações penais de menor potencial ofensivo, como lesões corporais, ameaças, crimes contra a honra, maus tratos, contravenções como as de perturbação do sossego ou da tranquilidade alheia. Crimes mais graves, cuja legislação prevê penas mais duras como a reclusão, por exemplo, que são as condutas tipificadas como roubo, homicídio, tráfico, latrocínio, estelionato, entre outros, sofrem abertura de inquérito, seguindo o procedimento formal.

Segundo o agente policial Juvenal Jacques Costa, responsável pela triagem dos casos na delegacia, uma escuta aprofundada do caso é o mais importante para o encaminhamento para o processo de mediação. "Nem sempre a

pessoa que chega a uma delegacia quer registrar uma ocorrência. Ela quer fazer cessar o problema e quando conhece a proposta do diálogo acaba aderindo", conta.

A mediação é, portanto, um procedimento que depende da escolha do cidadão - se o crime for passível da aplicação da técnica. Segundo Ellen Carvalho, "o cidadão fica ciente que pode registrar a ocorrência e dar andamento ao processo criminal se quiser. A mediação existe para complementar o procedimento policial e não para substituí-lo", explica.

Passada a triagem e escolhido o procedimento de mediação, o atendido tem uma primeira conversa com um agente mediador, que irá lhe explicar os fundamentos e regras do processo. A mediação é um procedimento no qual um terceiro facilita o diálogo entre os demandantes, com o objetivo de que eles mesmos criem soluções pacíficas para o conflito vivido. Neste processo, a disposição das pessoas em comparecer é fundamental, uma vez que elas precisam ter postura ativa na solução de sua demanda.

Quando a psicóloga Maria Nair Barcelos procurou a delegacia, seu caso parecia passível de uma ação penal por causa de um conflito em relação a uma janela que fazia a comunicação entre a sua casa e a da vizinha. "Ela dizia que tinha relação com traficantes, que iria acusar meu marido de tráfico e vivia conversando com policiais na sua porta. Eu tinha medo de que ela forjasse um flagrante e acusasse a mim e meu marido de tráfico de drogas", conta.

Maria Nair chegou a lavrar o boletim de ocorrência como vítima de ameaça, mas acabou aderindo ao processo de mediação, arquivando o inquérito penal. Segundo ela, a experiência foi muito boa, pois a vizinha teve de falar sobre as ameaças que fez. Um acordo foi firmado e as atendidas se comprometeram a fazer uma divisória para a janela. "A população carente não acredita mais na Justiça. A mediação aproxima o poder público das pessoas, além de diminuir a quantidade de processos", diz.

Parceria

O Projeto Mediar é formado pela parceria entre a Polícia Civil do estado de Minas Gerais e a Superintendência de Prevenção à Criminalidade da Secretaria de Estado de Defesa Social (Seds), através do Programa Mediação de Conflitos, que utiliza a mesma técnica de resolução pacífica de conflitos em comunidades violentas.

Com a parceria, os policiais são capacitados e é fornecida infraestrutura para a instalação das salas de mediação nas delegacias. Para Ellen Carvalho, o contato com o Programa Mediação é importante porque os agentes policiais são capacitados junto com os técnicos de mediação. "Isso uniu forças e recursos para a implantação da técnica na Polícia Civil", diz.

A parceria vem chamando a atenção da corporação. Segundo Karina Brandão Cambraia, gerente de Defesa Social do Programa Mediação de Conflitos, "os resultados da mediação policial começaram a ser expressivos e a chamar a atenção de delegados de outras regionais", conta.

O delegado de polícia Sebastião Francisco dos Santos, da regional do Barreiro, por exemplo, é um dos que aderiu ao projeto. Segundo ele, a delegacia já tinha experiência de policiamento comunitário com a promoção de trabalhos com jovens do bairro. "A idéia agregou ainda mais valor ao policiamento pois traz ótimos resultados, uma vez que a mediação evita que o conflito se torne mais grave", explica.

No entanto, alerta Karina Brandão, a implantação do Mediar deverá ser feita de acordo com o interesse de cada delegacia regional. A diretriz é que se implante o projeto de acordo com a adesão de cada delegado. Segundo ela, ainda existe receio de muitos agentes. "Há dificuldades de implementação do projeto em algumas delegacias por causa da cultura de que mediação é tarefa de programa social e não da polícia. Há, ainda, o receio de que a mediação leve ainda mais trabalho para os policiais", explica.

Trabalho diminuído

Mas a prática parece mostrar que o trabalho nas delegacias é diminuído e não aumentado após a instalação do projeto Mediar. Ellen Carvalho explica que "uma simples briga de vizinhos, que gera muitas ocorrências. Além de aumentar a sensação de impunidade, parece tornar o problema insolúvel."

Foi o que aconteceu com a vendedora Luciene Peixoto Araújo. Após várias ocorrências feitas contra o vizinho que a incomodava com o barulho e o mau cheiro dos seus cachorros, ela aceitou ser atendida pelo Mediar. "A polícia ia à minha casa, ele obedecia a ordem por um período e depois fazia tudo de novo", conta. "Após conversarmos, o resultado foi que o relacionamento ficou neutro e ele vem mantendo a higiene da sua casa", diz.

Para Karina Brandão, o Mediar representa um avanço no atendimento policial. "Há mais qualidade na relação entre os policiais e o atendido, a sensação de impunidade diminuiu, uma vez que a pessoa sente que o seu caso está sendo cuidado desde já", defende. Para os policiais envolvidos também há vantagens. "A diminuição das ocorrências permite que eles se dediquem à apuração de casos mais graves", explica.

O delegado Melo acredita que a grande vantagem do programa é abrir as portas para a democratização da polícia.

"Percebemos que o método de mediação possibilita um viés pedagógico, pois permite que o policial ensine às pessoas como resolver pacificamente os seus conflitos sem que seja necessário recorrer à violência", diz.

Segundo ele, muitas pessoas mediadas se transformam em multiplicadores do processo e acabam intervindo em suas comunidades. "O que gera uma maior proximidade entre elas, fortalece os laços sociais e aumenta o controle social informal", analisa.

O projeto já está em fase de implantação em mais seis delegacias regionais de Belo Horizonte e, para este ano, a parceria com o Programa Mediação pretende ainda levar o projeto a delegacias do interior do estado. Se depender da equipe do piloto, o sucesso é garantido. Pelo segundo ano, a Delegacia Regional Leste recebeu prêmio por reconhecimento ao seu trabalho. Em 2007, obteve menção honrosa pela Secretaria de Estado de Defesa Social e em 2008, o prêmio Boas Práticas pela Qualidade de Atuação da Defesa Social.

Texto publicado em parceria com o portal [Comunidade Segura](#) ^[1]

[conflito](#)

[Informação](#)

[Informação](#)

[mediacao](#)

[policia-civil](#)

Fonte URL: <http://www2.forumseguranca.org.br/node/22497>

Links:

[1] <http://www.comunidadessegura.org/?q=pt>